

Clïentervaringsonderzoek De Gelderhorst 2018

rapportage alle bewoners

Den Haag, oktober 2018

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Dataverzameling en respons	3
2. WONEN	5
2.1. Inleiding	5
2.2. Antwoordverdeling - Wonen	5
2.3. Antwoordverdeling - Eten	6
2.4. Antwoordverdeling – Schoonmaak en onderhoud	6
2.5. Algemeen oordeel wonen	7
2.6. Vergelijking tussen woonvormen	8
3. VERZORGING, BEGELEIDING EN DIENSTVERLENING	9
3.1. Inleiding	9
3.2. Antwoordverdeling – Vaste contactpersonen	9
3.3. Antwoordverdeling – Overige medewerkers	11
3.4. Antwoordverdeling – Medische zorg, therapie en dienstverleners	12
3.5. Antwoordverdeling – Eigen regie	13
3.6. Algemeen oordeel	14
3.7. Vergelijking tussen woonvormen	14
4. ACTIVITEITEN	16
4.1. Inleiding	16
4.2. Antwoordverdeling – veiligheid activiteiten	16
4.3. Algemeen oordeel	16
5. ZORGLEEFPLAN	18
5.1. Inleiding	18
5.2. Antwoordverdeling - Zorgleefplan	18
5.3. Vergelijking tussen woonvormen	19
6. INSpraak EN KLACHTEN	20
6.1. Inleiding	20
6.2. Antwoordverdeling - Inspraak en klachten	20
6.3. Vergelijking tussen woonvormen	21
7. TOT SLOT	22
8. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN	23

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

De Gelderhorst is het enige centrum in Nederland voor oudere doven. De organisatie biedt deze doelgroep huisvesting, dienstverlening en verpleging en verzorging. De Gelderhorst gebruikt diverse instrumenten en methoden om de kwaliteit van zorg te bewaken en tevredenheid van de bewoners te monitoren. Een aantal van deze activiteiten is vooral intern gericht (bijvoorbeeld gesprekken met bewoners over hun ervaringen en wensen), maar de organisatie heeft ook te maken met externe verplichtingen met betrekking tot kwaliteit van zorg. Zo verwacht het zorgkantoor dat onafhankelijk onderzoek wordt gehouden naar cliënttevredenheid of cliëntervaringen. Sinds de organisatie vanuit de V&V sector is overgestapt naar de GZ wordt bij het cliëntervaringsonderzoek het kwaliteitskader gehandicaptenzorg gevolgd. Ipsos Facto voert sinds 2015 jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek voor De Gelderhorst uit.

Het cliëntervaringsonderzoek is uitgevoerd bij drie groepen cliënten, op basis van de drie verschillende woonvormen (De Horizon, Zorghuis en Zelfstandig wonen). In deze rapportage wordt ingegaan op de resultaten op overkoepelend niveau, waarbij onderzocht is wat de uitkomsten zijn voor de hele populatie. Daartoe zijn de vragen geselecteerd die aan alle groepen zijn voorgelegd.

1.2. Dataverzameling en respons

De dataverzameling bestond uit persoonlijke interviews met bewoners en een enquête onder cliëntvertegenwoordigers in geval de bewoner zelf niet in staat was om de vragen te beantwoorden. De interviews zijn gehouden door medewerkers van De Gelderhorst die de vragen hebben vertaald in Nederlandse Gebarentaal. In totaal hebben 92 respondenten alle vragen beantwoord. Een cliëntvertegenwoordiger heeft de enquête deels ingevuld. Onderstaande tabel geeft de respons per woonvorm (volledige interviews/enquêtes).

Tabel 1.1. respons naar woonvorm (in absolute aantallen)

	aantal respondenten	bewoners	vertegenwoordigers
Zelfstandig wonen	40	40	-
Het Zorghuis	41	27	14
De Horizon	11	-	11
Totaal	92	67	25

Uitgangspunt bij het onderzoek is de vragenlijst 'Cliënten aan het woord', die ook wordt gebruikt bij andere onderzoeken van Ipsos Facto naar cliënttevredenheid (of cliëntervaringen) in de gehandicaptensector. In de vragenlijst is ingegaan op de ervaringen

met het wonen, de begeleiding en de dienstverlening in brede zin. Onze vragenlijst is opgenomen in de waaier van cliëntervaringsinstrumenten. Dit zijn instrumenten die voldoen aan het kwaliteitskader van de VGN, dat wil zeggen aan de (kwaliteits)eisen die vanaf 2014 zijn gesteld aan cliëntervaringsonderzoek in de VG-sector.

De vragenlijst voor De Gelderhorst is dit jaar geactualiseerd op basis van ervaringen met de voorgaande onderzoeken en op basis van de meeste recente basisversie van het instrument. Door de aanpassingen is de structuur en volgorde enigszins aangepast, en zijn enkele items vervallen en toegevoegd. De vragenlijst is daarnaast verder aangepast aan kenmerken van elk van de drie doelgroepen. Door deze aanpassingen is zijn niet alle vragen door alle respondenten beantwoord; sommige groepen hebben vragen gekregen die specifiek zijn voor hun situatie. In deze rapportage zijn de vragen geselecteerd die door alle respondenten zijn beantwoord (met soms kleine verschillen in de formulering). De beschrijving van de resultaten per hoofdstuk is als volgt:

- volledige antwoordverdeling op populatieniveau in tabel en figuur
- algemeen oordeel in termen van tevredenheid over wonen, verzorging etc.
- vergelijking tussen de drie woonvormen op basis van de positieve antwoorden.

De vergelijking met de resultaten tussen de woonvormen wordt gemaakt op basis van de 'valide' antwoorden, dat wil zeggen dat de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' niet worden meegenomen in de vergelijking. Deze antwoorden zeggen immers niks over de beleving van de bewoners, maar alleen iets over het begrijpen van de vraag, of het van toepassing zijn ervan op de eigen situatie. Bij vragen waarbij 'weet niet' en/of 'n.v.t.' is geantwoord, is de antwoordverdeling derhalve opnieuw berekend, zodat de antwoorden, 'ja, bijna altijd', 'kan beter' en 'nee, vaak niet' weer optellen tot 100%.

2. WONEN

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel over het wonen bij De Gelderhorst. Er is gevraagd naar een oordeel over de eigen woning, het eten en schoonmaak en onderhoud.

2.2. Antwoordverdeling - Wonen

In de eerste plaats is gevraagd naar een oordeel over de eigen woning. Bij bewoners van De Horizon is in de vraagstelling het woord ‘kamer’ gebruikt in plaats van ‘woning’.

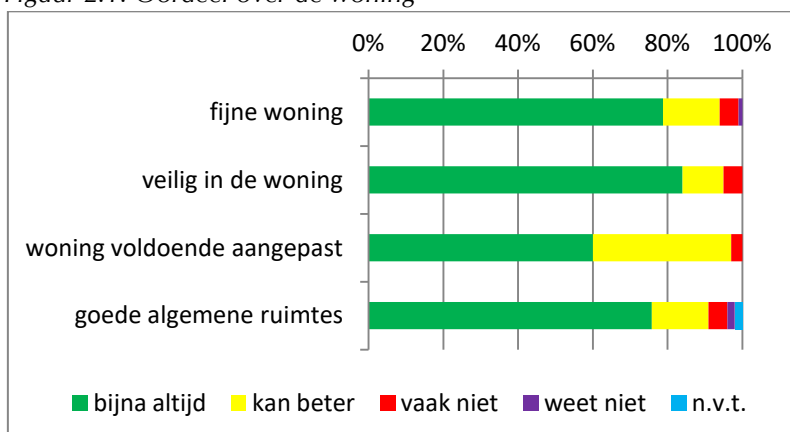
Tabel 2.1. Oordeel de woning (n=92, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	☺ kan beter	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. U een fijne woning heeft?	78	15	5	1	-
2. U veilig bent in uw woning?	84	11	5	-	-
3. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen of situatie (rolstoelgebruik, licht(inval) flitslampen, trilpiepers, beeldtelefoon)?	60	37	3	-	-
4. De algemene ruimtes goed zijn (restaurant, huiskamers, hal, trefpunt, kapel, rookruimte)?	75	15	5	2	2

- Bewoners zijn meestal positief over de eigen woning, veiligheid in huis en de algemene ruimtes; ten minste driekwart van hen oordeelt hierover positief.
- Het aandeel ‘negatieve’ antwoorden (vaak niet) is klein, maximaal 5%.
- Ruim eenderde van de respondenten vindt dat de aanpassing van de woning ‘beter kan’. Bij de andere vragen ligt het aandeel ‘kan beter’ antwoorden tussen 11 en 15%.

Hieronder wordt de antwoordverdeling ook grafisch weergegeven:

Figuur 2.1. Oordeel over de woning



2.3. Antwoordverdeling - Eten

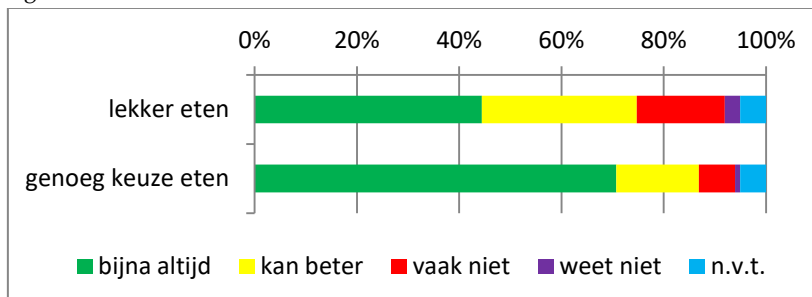
In onderstaande tabel volgt de antwoordverdeling bij de vragen over het eten. De tweede vraag is niet gesteld aan (vertegenwoordigers van) bewoners van De Horizon.

Tabel 2.2. Oordeel over eten (n=92, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	☹️ kan beter	😡 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
5. Het eten lekker is?	44	30	17	3	5
6. U genoeg keuze hebt in wat u eet en drinkt? (n=81)	70	16	7	1	5

- Bewoners oordelen relatief kritisch over het eten; iets minder dan de helft oordeelt positief en bijna een vijfde geeft aan dat het eten ‘vaak niet’ lekker is.
- Ruim tweederde van de zelfstandige bewoners en bewoners van Het Zorghuis zijn tevreden over de keuzemogelijkheden. Bijna een kwart is in meer of mindere mate kritisch.

Figuur 2.2. Oordeel over eten



2.4. Antwoordverdeling – Schoonmaak en onderhoud

In onderstaande tabel wordt de mening van de bewoners met betrekking tot schoonmaak en onderhoud van de woning weergegeven. De formulering van de vragen is afgestemd op de doelgroep: bij zelfstandig wonen gaat het om hulp bij het schoonmaken, bij bewoners van het Zorghuis om hulp bij het schoon houden, en bij De Horizon op het schoonmaken van de kamer. De strekking is telkens hetzelfde.

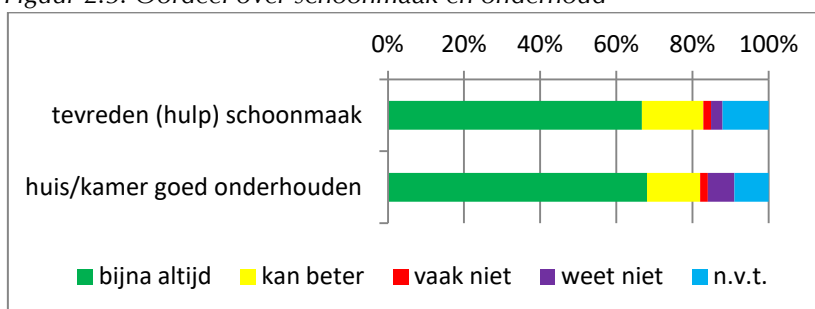
Tabel 2.3. Oordeel over schoonmaak en onderhoud (n=92, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	☹️ kan beter	😡 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
7. U genoeg hulp krijgt om uw huis schoon te maken?/ de kamer goed schoongemaakt wordt?	66	16	2	3	12
8. Uw woning/kamer goed onderhouden wordt? (bijvoorbeeld dat iets snel gemaakt wordt als het kapot is)?	68	14	2	7	9

- Zowel over de schoonmaak als onderhoud oordeelt ongeveer tweederde van alle bewoners positief. Na correctie voor 'n.v.t.' blijkt dat ongeveer 80% positief oordeelt over het onderhoud. Ruim driekwart van de bewoners is tevreden over de (hulp bij) schoonmaak van de woning.
- Er is nauwelijks negatief geantwoord. Ongeveer een vijfde van de bewoners (na correctie) ziet ruimte voor verbetering.

Hieronder worden deze resultaten grafisch weergegeven:

Figuur 2.3. Oordeel over schoonmaak en onderhoud



2.5. Algemeen oordeel wonen

De bewoners is tot slot van dit onderwerp gevraagd een algemeen oordeel te geven over het wonen bij De Gelderhorst (tevredenheid met appartement, aanpassingen, eten, schoonmaak etc.). In onderstaande tabel is de antwoordverdeling weergegeven:

Tabel 2.4. Tevredenheid met wonen De Gelderhorst (in %)

	😊 tevreden	😐 kan beter	😞 niet tevreden	? weet niet
Alle bewoners (n = 92)	83%	11%	5%	1%
Zelfstandig wonen (n = 40)	93%	5%	3%	-
Het Zorghuis (n = 41)	74%	14%	10%	2%
De Horizon (n = 11)	82%	18%	-	-

Ruim 80% van alle bewoners is tevreden over het wonen bij De Gelderhorst. Ongeveer een op de tien vindt dat het beter kan, en een kleine groep is ontevreden over het wonen bij De Gelderhorst.

Als we deze resultaten uitsplitsen naar woonvorm zien we dat zelfstandig wonende bewoners relatief het meest tevreden zijn over het wonen, en bewoners van het Zorghuis

relatief het minst tevreden. Ongeveer driekwart van deze groep zegt tevreden te zijn. Als we daarbij onderscheid maken tussen bewoners zelf en vertegenwoordigers die namens hen hebben geantwoord, zien we dat het percentage bij de bewoners zelf nog wat lager is: 70% van hen is tevreden.

2.6. Vergelijking tussen woonvormen

Tot slot van dit hoofdstuk worden de drie woonvormen met elkaar vergeleken op basis van het percentage ‘positieve’ antwoorden per vraag. Daarbij heeft een correctie plaatsgevonden op de antwoorden ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’, zodat de overige antwoorden weer optellen tot 100%. Bij de vergelijking dient rekening te worden gehouden met het kleine aantal respondenten bij De Horizon. Door de correctie op ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ is het aantal respondenten op vraagniveau soms kleiner dan tien.

Tabel 2.5. vergelijking drie woonvormen (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vindt u dat:	😊 Zelfstandig	😊 Zorghuis	😊 Horizon
1. U een fijne woning heeft?	85	69	91
2. U veilig bent in uw woning?	78	90	82
3. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen/ situatie?	50	63	82
4. De algemene ruimtes goed zijn?	84	72	80
5. Het eten lekker is?	28	60	75
6. U genoeg keuze hebt in wat u eet en drinkt?	69	80	-
7. U genoeg hulp krijgt om uw huis schoon te maken?	77	81	60
8. Uw woning goed onderhouden wordt?	84	79	73

Als we kijken naar verschillen van ongeveer 20 procentpunt tussen woonvormen (gekozen vanwege het kleine aantal respondenten bij De Horizon), dan zien we de volgende opvallende verschillen:

- De zelfstandig wonende bewoners zijn duidelijk minder vaak positief over het eten.
- Bewoners van het Zorghuis oordelen relatief wat minder vaak positief over de woning. Nadere uitsplitsing laat zien dat met name de bewoners zelf kritisch oordelen (59% is positief na correctie). De cliëntvertegenwoordigers van bewoners zijn meestal wel positief over de woning (92% is positief).
- Bewoners van De Horizon (de vertegenwoordigers namens de bewoners) oordelen relatief vaak positief over de aanpassingen in de woning (kamer). Tegelijkertijd oordeelt deze groep respondenten relatief minder vaak positief over het schoonmaken van de kamer.

3. VERZORGING, BEGELEIDING EN DIENSTVERLENING

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van de bewoners over de verzorging, begeleiding en dienstverlening bij De Gelderhorst. Aan de zelfstandig wonende cliënten en aan bewoners van Het Zorghuis is gevraagd of zij weten wie de eigen EVV'er en IB'er is.

Tabel 3.1. bekendheid EVV'er en IB'er (n=81, in %)

	bekend	niet bekend	n.v.t.
EVV'er	64%	17%	19%
IB'er	68%	21%	11%

Na correctie voor n.v.t. (bewoners die geen verzorging hebben en bewoners die geen gebruik maken van de activiteiten) is de EVV'er bekend bij 79% van de respondenten en de IB'er bij 76%.

3.2. Antwoordverdeling – Vaste contactpersonen

In deze paragraaf gaan we in op de ervaring met de vaste contactpersonen van de bewoners: de EVV'er voor verzorging en de IB'er voor activiteiten.

Tabel 3.2. Oordeel over EVV'er (n=92, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	☺ kan beter	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Uw EVV'er u goed ondersteunt?	67	2	3	9	18
2. U vaak genoeg contact hebt met uw EVV'er?	55	15	3	9	17
3. Uw EVV'er en u elkaar goed begrijpen?	68	3	2	9	17

- Ongeveer een op de zes respondenten antwoordt 'n.v.t.' op deze vragen. Dat zijn de bewoners die eerder hebben aangegeven geen EVV'er te hebben. Respondenten die 'weet niet' antwoorden zijn veelal cliëntvertegenwoordigers die namens de bewoner antwoorden.
- Als we daar voor corrigeren zien we dat de grote meerderheid (meer dan 90%) van de bewoners positief oordeelt over ondersteuning en wederzijds begrip.
- Relatief het meest kritisch zijn de bewoners over de frequentie van contact. Na correctie vindt ongeveer een vijfde dat dit beter kan.

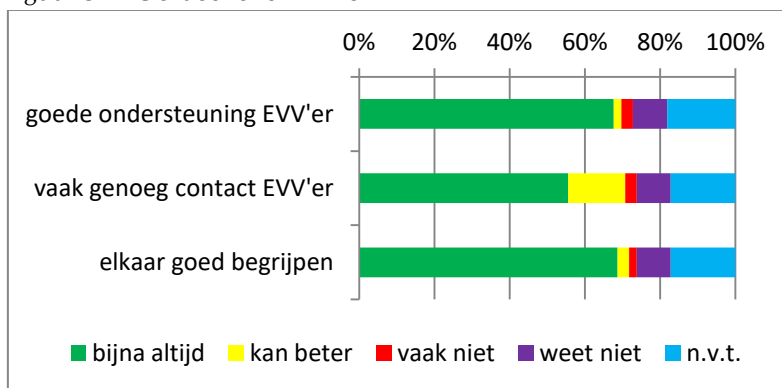
Tabel 3.3. Oordeel over IB'er (n=92, in %)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	☹️ kan beter	😡 vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. Uw IB'er u goed ondersteunt?	65	9	4	13	9
2. U vaak genoeg contact hebt met uw IB'er?	59	17	3	12	9
3. Uw IB'er en u elkaar goed begrijpen?	73	5	-	13	9

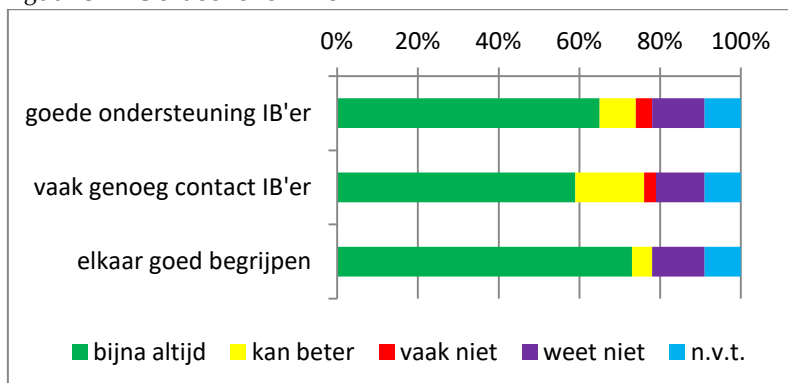
- Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' blijkt dat ruim 80% van de bewoners positief oordeelt over de ondersteuning IB'er. Meer dan 90% is positief over het wederzijds begrijpen van elkaar.
- Ook hier is men relatief het meest kritisch over de frequentie van contact. Na correctie is ongeveer een kwart om meer of mindere mate kritisch hierover.

Hieronder worden de resultaten voor beide contactpersonen in de vorm van een grafiek gepresenteerd.

Figuur 3.1. Oordeel over EVV'er



Figuur 3.2. Oordeel over IB'er



3.3. Antwoordverdeling – Overige medewerkers

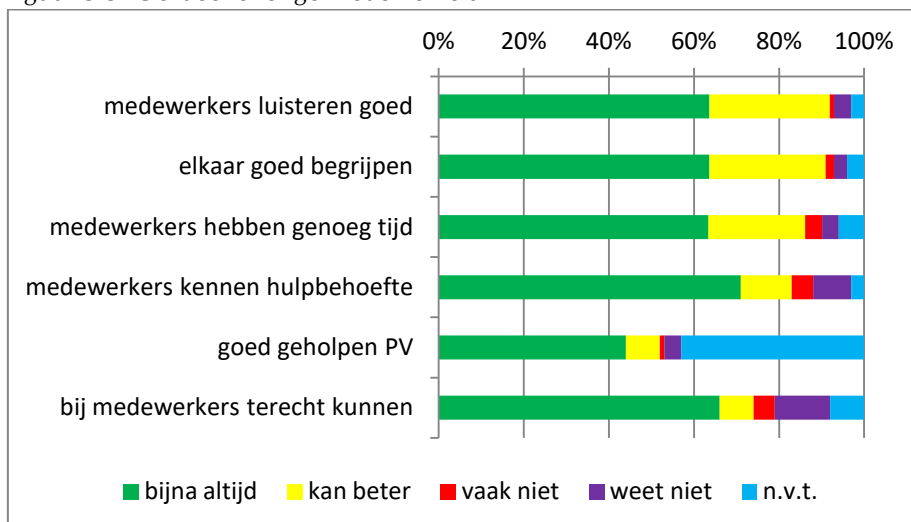
In deze paragraaf gaan we in op het oordeel van de bewoners over de overige medewerkers (verzorgenden en begeleiders, zijnde niet de eerste contactpersonen en niet de medische staf).

Tabel 3.4. Oordeel over overige medewerkers (n = 92, in %)

Vindt u dat:	☺ bijna altijd	☺ kan beter	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De medewerkers goed naar u luisteren?	63	28	1	4	3
2. U en de medewerkers elkaar goed begrijpen?	63	27	2	3	4
3. De medewerkers genoeg tijd voor u hebben?	64	23	4	4	6
4. De medewerkers genoeg weten waar u hulp bij nodig heeft?	71	12	5	9	3
5. U goed geholpen wordt bij uw persoonlijke verzorging? (bijvoorbeeld toiletbezoek, douchen, aankleden)	44	8	1	4	43
6. U bij de medewerkers terecht kunt als u ergens mee zit?	66	8	5	13	8

- De respondenten zijn relatief het meest positief over de hulp bij persoonlijke verzorging, kennen van de hulpvraag en bij medewerkers terecht kunnen. Na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ is ten minste 80% van hen hierover tevreden.
- Er is niet vaak negatief geantwoord. Relatief het meest is ‘vaak niet’ gekozen bij de vragen over kennen van de hulpbehoefte en bij de medewerkers terecht kunnen.
- Het ‘kan beter’ antwoord is relatief vaak gegeven bij de vragen over luisteren, elkaar begrijpen en voldoende tijd hebben.

Figuur 3.3. Oordeel overige medewerkers



3.4. Antwoordverdeling – Medische zorg, therapie en dienstverleners

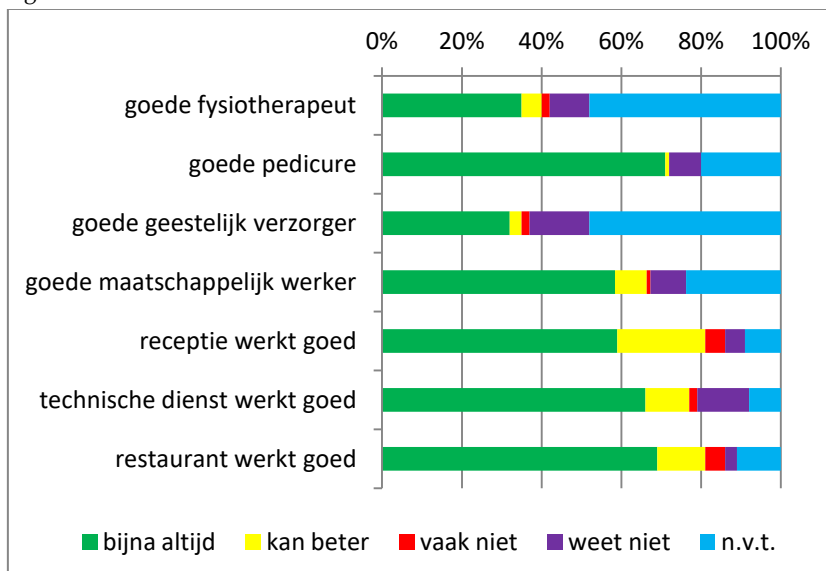
Deze paragraaf heeft betrekking op de medische staf en de ondersteunende diensten, zoals receptie en technische dienst. De selectie van vragen is per woonvorm iets aangepast (wel of geen vragen over arts en POH'er). Onderstaande vragen zijn aan alle respondenten gesteld.

Tabel 3.5. Oordeel over medische staf en ondersteunende diensten (n=92, in %)

Vindt u dat:	☺ bijna altijd	☹ kan beter	⊗ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. U een goede fysiotherapeut heeft?	35	5	2	10	48
2. U een goede pedicure heeft?	71	1	-	8	20
3. U een goede geestelijk verzorger heeft?	32	3	2	15	48
4. U een goede maatschappelijk werker heeft?	59	8	1	9	24
5. De receptie in De Gelderhorst goed werkt?	59	22	5	5	9
6. De technische dienst in De Gelderhorst goed werkt?	66	11	2	13	8
7. Het restaurant goed werkt?	69	12	5	3	11

- Ook hier is het van belang om rekening te houden met de vertekening die kan optreden als gevolg van de antwoorden 'weet niet' en 'n.v.t.' Na correctie daarvoor zien we dat het oordeel over individuele zorg- en dienstverleners meestal positief is (fysiotherapie 83%, pedicure 98%, geestelijk verzorger 86% en maatschappelijk werker 87%).
- Er is niet vaak negatief geantwoord. Relatief het vaakst is dat antwoord gekozen in relatie tot de receptie en het restaurant.
- Bij de vraag over de receptie is relatief vaak 'kan beter' geantwoord.

Figuur 3.4. Oordeel medische staf en ondersteunende diensten



3.5. Antwoordverdeling – Eigen regie

Het laatste onderwerp bij dit thema betreft de eigen regie van bewoners en de ervaren ondersteuning bij zelfstandigheid. Onderstaande twee vragen zijn aan alle respondenten gesteld (met kleine aanpassingen in de formulering).

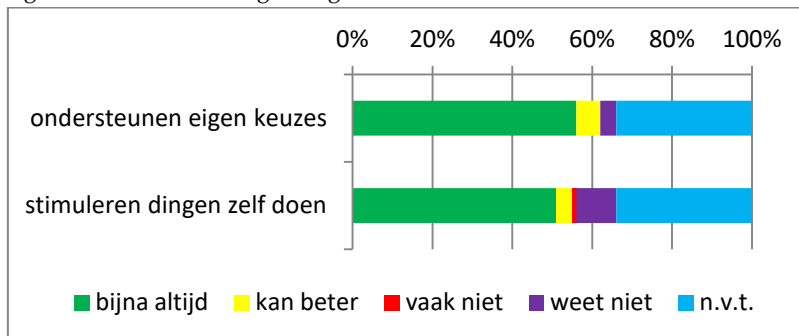
Tabel 3.6. Oordeel over eigen regie bewoners (n=92, in %)

Vindt u dat:	☺ bijna altijd	☹ kan beter	⊗ vaak niet	? weet niet	X n.v.t.
1. De medewerkers u genoeg ondersteunen bij het maken van uw eigen keuzes? (vb. wanneer slapen, opstaan, lichaamsverzorging, schoonmaak)	56	6	-	4	34
2. De medewerkers u stimuleren om dingen zelf te doen?	51	4	1	10	34

Eenderde van de respondenten vindt deze vragen niet van toepassing op hun situatie. De overige respondenten oordelen positief over deze aspecten, na correctie geeft 90% het positieve antwoord op beide vragen.

Volledigheidshalve geven we deze resultaten ook in de vorm van een grafiek:

Figuur 3.4. Oordeel eigen regie



3.6. Algemeen oordeel

Tot slot is gevraagd hoe tevreden de bewoners zijn over de verzorging, begeleiding en dienstverlening bij De Gelderhorst. Het resultaat wordt hieronder weergegeven:

Tabel 3.7 Tevredenheid met verzorging, begeleiding en dienstverlening De Gelderhorst (in %)

	😊 tevreden	😐 kan beter	😞 niet tevreden	? weet niet
Alle bewoners (n=92)	79%	14%	3%	3%
Zelfstandig wonen (n=40)	85%	5%	5%	5%
Het Zorghuis (n=41)	76%	20%	2%	2%
De Horizon (n=11)	73%	27%	-	-

Ongeveer 80% van alle respondenten/bewoners is tevreden over de verzorging en begeleiding. Een op de zeven respondenten ziet ruimte voor verbetering en een kleine groep (drie personen) is niet tevreden. Bij uitsplitsing naar woonvorm zien we dat zelfstandig wonende bewoners het vaakst tevreden zijn over zorg en begeleiding en bewoner van De Horizon relatief het minst vaak. Bij de bewoners van het Zorghuis is een duidelijk verschil tussen de antwoorden van bewoners zelf (70% tevreden) en dat van de cliëntvertegenwoordigers (85% tevreden).

3.7. Vergelijking tussen woonvormen

Hieronder worden de antwoorden van de drie woonvormen met elkaar vergeleken. De vergelijking vindt plaats op basis van het percentage positieve antwoorden, na correctie op 'weet niet' en 'n.v.t.'. De vragen over de individuele zorg- en dienstverleners (fysiotherapeut e.d.) zijn niet meegenomen in de vergelijking, omdat een groot deel van de respondenten hier geen ervaring mee heeft en/of het antwoord niet weet.

Tabel 3.8 vergelijking drie woonvormen (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vindt u dat:	😊 Zelfstandig	😊 Zorghuis	😊 Horizon
1. Uw EVV'er u goed ondersteunt?	90	92	100
2. U vaak genoeg contact hebt met uw EVV'er?	81	68	82
3. Uw EVV'er en u elkaar goed begrijpen?	86	94	100
4. Uw IB'er u goed ondersteunt?	88	78	80
5. U vaak genoeg contact hebt met uw IB'er?	85	62	70
6. Uw IB'er en u elkaar goed begrijpen?	94	93	90
7. De medewerkers goed naar u luisteren?	74	65	67
8. U en de medewerkers elkaar goed begrijpen?	73	61	80
9. De medewerkers genoeg tijd voor u hebben?	87	53	78
10. De medewerkers genoeg weten waar u hulp bij nodig heeft?	82	80	78
11. U goed geholpen wordt bij uw persoonlijke verzorging?	100	82	78
12. U bij de medewerkers terecht kunt als u ergens mee zit?	90	78	65
13. De receptie in De Gelderhorst goed werkt?	65	66	100
14. De technische dienst in De Gelderhorst goed werkt?	86	76	100
15. Het restaurant goed werkt?	81	80	80
16. De medewerkers u genoeg ondersteunen bij het maken van uw eigen keuzes?	100	91	75
17. De medewerkers u stimuleren om dingen zelf te doen?	100	72	83

We bespreken de opvallende verschillen (ongeveer 20 procentpunt afwijking ten opzichte van een, of beide andere woonvorm(en)):

- Zelfstandige bewoners zijn relatief vaak positief over de mate van contact met de IB'er, over de hulp bij persoonlijke verzorging (indien van toepassing) en over het stimuleren door medewerkers om dingen zelf te doen.
- Bewoners van het Zorghuis zijn relatief minder vaak positief over de beschikbare tijd van de medewerkers.
- Bewoners van de Horizon zijn relatief vaak positief over de receptie en technische dienst. Waarschijnlijk speelt hierbij een rol dat deze vragen beantwoord zijn door de cliëntvertegenwoordigers. Deze groep respondenten is relatief minder vaak positief over het ondersteunen van bewoners bij het maken van eigen keuzes.

4. ACTIVITEITEN

4.1. Inleiding

Bij het onderwerp ‘activiteiten’ zijn de verschillen tussen de drie vragenlijsten het grootst. Per woonvorm is gevraagd naar de eigen activiteiten, en die zijn per woonvorm anders. Daarnaast verschilt ook de inhoud van de vragen per woonvorm/activiteit. Er zijn twee vragen die aan alle deelnemers aan activiteiten (n=80) zijn gesteld; of ze zich veilig voelen bij de activiteiten en of ze tevreden zijn over de activiteiten (algemeen oordeel). Het antwoord op deze vragen is onderwerp van dit hoofdstuk.

4.2. Antwoordverdeling – veiligheid activiteiten

Onderstaande tabel laat de antwoordverdeling zien bij de vraag of de deelnemers zich veilig voelen bij de activiteiten (berekend over alle activiteiten).

Tabel 4.1. Veiligheid bij activiteiten (n = 80)

Vindt u dat:	😊 bijna altijd	😐 kan beter	😞 vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. U veilig bent bij de activiteiten?	95	3	1	1	-

Bijna alle deelnemers voelen zich veilig bij de activiteiten. Het antwoord ‘kan beter’ is door een kleine groep gegeven, met name bewoners van het Zorghuis (zij hadden ook de meeste activiteiten om te beoordelen). In totaal heeft één deelnemer aangegeven zich ‘vaak niet’ veilig te voelen. Dit antwoord is gegeven in relatie tot de activiteit zwemmen (het Zorghuis).

4.3. Algemeen oordeel

Onderstaande tabel laat zien hoe tevreden de deelnemers zijn over de activiteiten. De resultaten zijn ook uitgesplitst naar woonvorm, hoewel een uitsplitsing naar type activiteit feitelijk informatiever is. Hiervoor wordt verwezen naar de afzonderlijke rapportages per woonvorm.

Tabel 4.2 Tevredenheid met activiteiten De Gelderhorst (in %)

	😊 tevreden	😐 kan beter	😞 niet tevreden	? weet niet
Alle deelnemers (n=80)	85%	12%	3%	1%
	😊 tevreden	😐 kan beter	😞 niet tevreden	? weet niet
Zelfstandig wonen (n=36)	92%	6%	3%	-
Het Zorghuis (n=34)	78%	18%	3%	-
De Horizon (n=10)	80%	10%	-	10%

85% van alle deelnemers is tevreden over de activiteiten (gewogen gemiddelde op basis van de uitkomsten per woonvorm). De zelfstandig wonende bewoners zijn relatief het vaakst tevreden over de activiteiten. Bij het Zorghuis is ruim driekwart tevreden, maar deze groep heeft een oordeel gegeven over een groot aantal activiteiten, en het oordeel fluctueert soms sterk per activiteit. Zo zeggen alle deelnemers van De Kameleon en De Vlinder (n=7) tevreden te zijn over deze activiteiten, terwijl dit bij de deelnemers aan huiskameractiviteiten (n=13) slechts 39% is.

5. ZORGLEEFPLAN

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mening van de bewoners over het Zorgleefplan. We hebben drie vragen gesteld over de inhoud van het Zorgleefplan, de inbreng van de bewoner daarbij en het houden aan afspraken door medewerkers.

5.2. Antwoordverdeling - Zorgleefplan

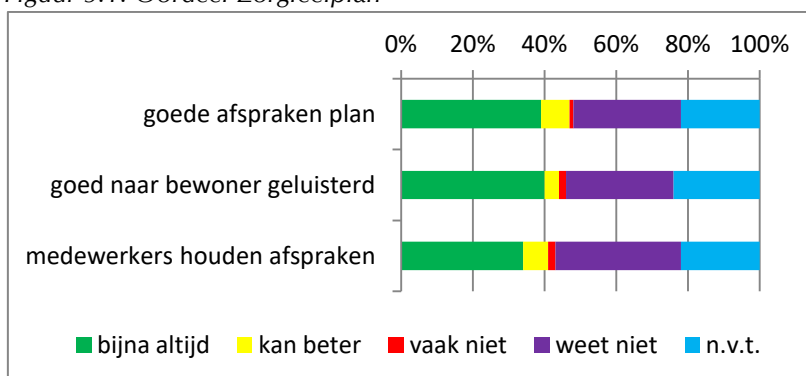
In onderstaande tabel wordt de antwoordverdeling weergegeven bij de vragen over het Zorgleefplan.

Tabel 5.1. Oordeel Zorgleefplan (n=92, in %)

Vindt u dat:	☺ bijna altijd	☹ kan beter	☹ vaak niet	? weet niet	X n.v.t
1. Er goede afspraken in het Zorgleefplan staan?	39	8	1	30	22
2. Er goed naar u is geluisterd bij het maken van het Zorgleefplan?	40	4	2	30	24
3. De medewerkers zich aan de afspraken uit het Zorgleefplan houden?	34	7	2	35	22

- We zien dat een tamelijk groot deel van de respondenten ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’ antwoorden. Na correctie daarvoor blijkt dat ruim 80% positief oordeelt over de gemaakte afspraken. Meer dan 85% is na correctie tevreden over de eigen inbreng (goed geluisterd naar bewoner) en ongeveer 80% vindt dat de medewerkers zich aan de afspraken houden.
- Slechts een enkeling oordeelt negatief bij deze vragen en ongeveer 10 tot 15% (na correctie) vindt dat het beter kan.

Figuur 5.1. Oordeel Zorgleefplan



5.3. Vergelijking tussen woonvormen

Hieronder worden wederom de positieve antwoorden van de drie woonvormen met elkaar vergeleken.

Tabel 5.2. vergelijking drie woonvormen (% , na correctie weet niet/n.v.t.)

Vindt u dat:	😊 Zelfstandig	😊 Zorghuis	😊 Horizon
1. Er goede afspraken in het Zorgleefplan staan?	94	79	82
2. Er goed naar u is geluisterd bij het maken van het Zorgleefplan?	100	76	82
3. De medewerkers zich aan de afspraken uit het Zorgleefplan houden?	100	73	67

De vergelijking laat zien dat de groep zelfstandige bewoners relatief vaak positief oordelen over het Zorgleefplan. Met name bij vraag 2 en 3 oordelen zij vaker positief dan de andere groepen. Onderzocht is of er een relatie bestaat tussen het oordeel en het perspectief van de respondent (bewoner of vertegenwoordiger), maar dat blijkt niet zo te zijn: bij Het Zorghuis oordelen de vertegenwoordigers relatief vaker positief over het Zorgleefplan dan de bewoners zelf.

6. INSPRAAK EN KLACHTEN

6.1. Inleiding

Het thema inspraak en klachten bevat vragen over de bekendheid met de cliëntenraad en klachtenregeling. De antwoordmogelijkheden zijn bij deze vragen anders dan voorheen, omdat de vragen meer feitelijk zijn (kennis en gebruik).

6.2. Antwoordverdeling - Inspraak en klachten

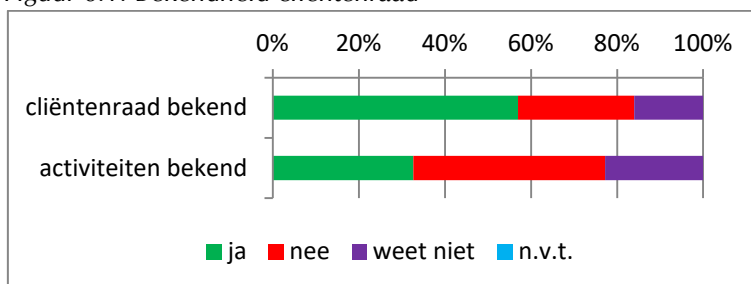
In de eerste plaats is gevraagd naar de bekendheid met de cliëntenraad:

Tabel 6.1. Bekendheid met cliëntenraad (n = 92, in %)

	JA	NEE	?	X
1. Weet u dat er een cliëntenraad is?	57	27	16	-
2. Weet u wat de cliëntenraad doet?	33	45	23	-

Ruim de helft van de respondenten is op de hoogte van het bestaan van de cliëntenraad. Eenderde zegt ook te weten wat de raad doet.

Figuur 6.1. Bekendheid cliëntenraad



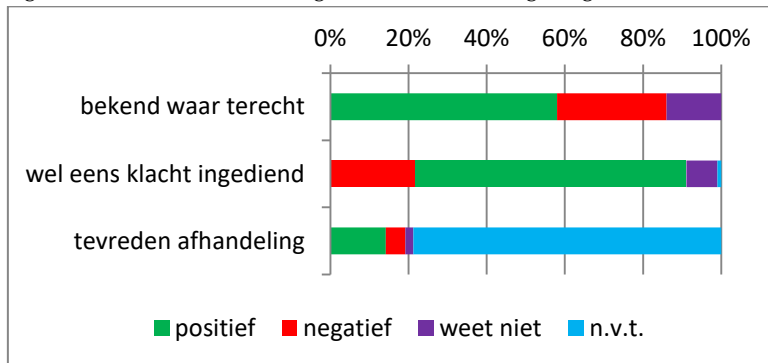
In onderstaande tabel wordt de verdeling weergegeven van de antwoorden met betrekking tot de klachtenregeling.

Tabel 6.2. Bekendheid en gebruik klachtenregeling (n = 92, in %)

	JA	NEE	?	X
3. Weet u bij wie u terecht kunt als u een klacht heeft?	58	28	14	-
4. Heeft u zelf wel eens een (formele) klacht ingediend?	22	70	8	1
5. Als dat zo is: Vindt u dat er toen genoeg is gedaan om de klacht op te lossen?	14	5	2	78

Ruim de helft van de respondenten weet bij wie ze terecht kunnen indien ze een klacht hebben. Ruim een vijfde heeft wel eens een klacht ingediend (dertien personen). Vijf van hen zijn tevreden (14% van alle respondenten) over de afhandeling van de klacht en vijf personen zijn niet tevreden (twee anderen hebben geen uitgesproken oordeel).

Figuur 6.2. Bekendheid en gebruik klachtenregeling



6.3. Vergelijking tussen woonvormen

Hieronder worden de uitkomsten per woonvorm met elkaar vergeleken. Anders dan bij de andere onderwerpen heeft geen correctie plaatsgevonden voor 'weet niet' en 'n.v.t.'.

Tabel 6.3. aandeel bevestigende antwoorden per woonvorm(in %)

Vindt u dat:	JA Zelfstandig	JA Zorghuis	JA Horizon
1. Weet u dat er een cliëntenraad is?	75	32	82
2. Weet u wat de cliëntenraad doet?	42	17	45
3. Weet u bij wie u terecht kunt als u een klacht heeft?	60	49	82
4. Heeft u wel eens een (formele) klacht ingediend?	25	17	27

De vergelijking laat zien dat bewoners van het Zorghuis relatief minder vaak op de hoogte zijn van het bestaan van de cliëntenraad en ook minder vaak weten wat deze doet. Ook de kennis van de klachtenregeling is relatief wat minder. Dit geldt zowel voor de bewoners zelf als voor hun vertegenwoordigers.

7. TOT SLOT

Aan het eind van het interview of de enquête is een algemeen oordeel gevraagd in de vorm van een aanbeveling. De vraag luidt: *Zou u de Gelderhorst aanbevelen bij dove kennissen of familie?*

Onderstaande tabel laat de antwoordverdeling zien op deze vraag.

Tabel 7.1. aanbevelen De Gelderhorst (alle respondenten, n = 91)

	ja	nee	misschien
1. Zou u de Gelderhorst aanbevelen bij dove kennissen of familie?	73%	15%	12%

Bijna driekwart van de respondenten zou De Gelderhorst aanbevelen, ongeveer een op de zeven zou dat niet doen. Onderstaande tabel laat per woonvorm zien welk percentage De Gelderhorst zou aanbevelen.

Tabel 7.1. aanbevelen De Gelderhorst percentage 'ja' per woonvorm (n = 91)

	Ja Zelfstandig	Ja Zorghuis	Ja Horizon
1. Zou u de Gelderhorst aanbevelen bij dove kennissen of familie?	78%	63%	91%

We zien dat de respondenten van Het Zorghuis relatief kritisch oordelen over De Gelderhorst. Als we kijken naar het antwoord 'Nee' zien we dat dit relatief het vaakst is gegeven door deze groep (18%), maar dat ook zelfstandige bewoners relatief vaak voor dit antwoord kiezen (15%). Bij De Horizon (cliëntvertegenwoordigers) is dit 9%.

8. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN

In dit hoofdstuk worden beknopt de belangrijkste uitkomsten van het CTO 2018 onder alle bewoners van De Gelderhorst op een rijtje gezet. We doen dat aan de hand van de volgende overzichten:

- vragen waarbij het vaakst positief is geantwoord
- vragen waarbij het vaakst negatief of 'kan beter' is geantwoord
- algemeen oordeel in termen van tevredenheid
- vergelijking tussen woonvormen.

Vragen waarbij (bijna) altijd positief is geoordeeld

Na correctie voor 'weet niet' en 'n.v.t.' zien we dat er zeven vragen (aspecten) zijn waarbij ten minste 90% van de bewoners positief oordeelt.:

Tabel 8.1. vragen waarbij 90% positief heeft geantwoord (na correctie weet niet en n.v.t.)

Vindt u dat:	😊
1. U veilig bent bij de activiteiten?	96
2. Uw IB'er en u elkaar goed begrijpen?	94
3. Uw EVV'er en u elkaar goed begrijpen?	93
4. Uw EVV'er u goed ondersteunt?	93
5. De medewerkers zich aan de afspraken uit het plan houden?	93
6. De medewerkers u stimuleren om dingen zelf te doen?	91
7. De medewerkers u genoeg ondersteunen bij het maken van uw eigen keuzes?	90

De bewoners van De Gelderhorst oordelen met name positief over het contact met de eigen contactpersonen voor zorg en activiteiten en aan de ondersteuning bij autonomie. De veiligheid bij activiteiten wordt relatief het vaakst positief beoordeeld. Opvallend is dat de vragen over het wonen en de woning niet voldoen aan het selectiecriteria van 90% positief. Vragen over wonen die relatief vaak positief beantwoord zijn, hebben betrekking op de veiligheid in de woning (84% positief) en het onderhoud (81%).

Vragen waarbij ruimte voor verbetering is geconstateerd

Hoewel het oordeel van de bewoners overwegend positief is, zijn er ook punten van kritiek. Om deze in kaart te brengen hebben we gekeken naar vragen waarbij:

- ten minste een kwart van de respondenten heeft gekozen voor het antwoord 'niet altijd' en/of 'vaak niet' (☹ + ☹ ≥ 25%)

Deze selectie levert zes vragen op:

Tabel 8.2. verbeterpunten op basis antwoordverdeling

Vindt u dat:	☺ + ☹	☺	☹
1. Het eten lekker is?	52	33	19
2. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen of situatie?	40	37	3
3. De receptie in De Gelderhorst goed werkt?	31	26	5
4. U en de medewerkers elkaar goed begrijpen?	31	29	2
5. De medewerkers goed naar u luisteren?	31	30	1
6. De medewerkers genoeg tijd voor u hebben?	30	26	4

Sommige van deze ‘verbeterpunten’ kwamen ook in voorgaande onderzoeken naar voren (zoals het oordeel over eten en aanpassingen in de woning). Het kritische oordeel over de receptie is ‘nieuw’ in vergelijking met vorig jaar. Verder zien we dat het voornamelijk ‘kan beter’ antwoorden zijn, en relatief weinig ‘vaak niet’ antwoorden, met uitzondering van het eten.

Algemeen oordeel in termen tevredenheid

Tot slot is gekeken naar het algemene oordeel (tevredenheid) op de drie thema’s.

Tabel 8.3. algemeen oordeel over tevredenheid

	☺ tevreden	☺ kan beter	☹ niet tevreden	? weet niet
wonen	83	11	5	1
verzorging, begeleiding, dienstverlening	79	14	3	3
activiteiten	85	12	3	1

De tabel laat zien dat telkens ongeveer 80% van de bewoners tevreden is. Over activiteiten zijn bewoners relatief het vaakst tevreden. Het aandeel respondenten dat niet tevreden is is klein, maximaal 5%.

Vergelijking tussen woonvormen

Per hoofdstuk is onderzocht in hoeverre er verschillen bestaan tussen de woonvormen in het gegeven oordeel. We hebben dat gedaan aan de hand van de positieve antwoorden, na correctie voor ‘weet niet’ en ‘n.v.t.’. Hieronder hebben we de meest opvallende verschillen (ten minste 20 procentpunt in positieve of negatieve richting) op een rijtje gezet.

De tabel dient als volgt te worden gelezen:

- ‘+’ betekent dat bewoners *relatief* vaker positief oordelen dan de bewoners van een of beide andere woonvormen
- ‘o’ betekent dat er geen duidelijk verschil is gevonden tussen de bewoners van de betreffende woonvorm en de bewoners van een of beide andere woonvormen
- ‘-’ betekent dat bewoners *relatief* minder vaak positief oordelen dan de bewoners van een of beide andere woonvormen

Tabel 8.4. opvallende verschillen tussen woonvormen

Vindt u dat:	Zelfstandig 😊	Zorghuis 😊	Horizon 😊
1. U een fijne woning heeft?	+	-	+
2. Uw woning voldoende is aangepast aan uw wensen/situatie?	-	-	+
3. Het eten lekker is?	-	0	+
4. U genoeg hulp krijgt om uw huis schoon te maken?	+	+	-
5. U vaak genoeg contact hebt met uw IB'er?	+	-	0
6. De medewerkers genoeg tijd voor u hebben?	+	-	+
7. U goed geholpen wordt bij uw persoonlijke verzorging?	+	-	-
8. De receptie in De Gelderhorst goed werkt?	-	-	+
9. De technische dienst in De Gelderhorst goed werkt?	0	-	+
10. De medewerkers u genoeg ondersteunen bij het maken van uw eigen keuzes?	+	+	-
11. De medewerkers u stimuleren om dingen zelf te doen?	+	-	-
12. Er goed naar u is geluisterd bij het maken van het Zorgleefplan?	+	-	-
13. De medewerkers zich aan de afspraken uit het Zorgleefplan houden?	+	-	-

De tabel laat zien dat:

- Zelfstandige bewoners relatief positief oordelen over de mate van contact met de IB'er, hulp bij persoonlijke verzorging, stimuleren van zelfstandigheid door medewerkers en het Zorgleefplan (luisteren naar bewoners, aan afspraken houden). Deze groep is relatief kritisch over het eten.
- Bewoners van Het Zorghuis relatief minder vaak positief oordelen over de eigen woning, de mate van contact met de IB'er, de tijd die medewerkers voor hen hebben en de technische dienst.
- Bewoners van De Horizon (vertegenwoordigd door hun contactpersoon) relatief positief oordelen over de aanpassingen in de kamer, het eten, de receptie en de technische dienst. Deze groep is relatief minder positief over de schoonmaak en de ondersteuning door medewerkers bij eigen keuzes.